

# Leistungsbeschreibung

## Mindbreeze InSite

Version 2016 Spring Release

Stand: 04. Mai 2016



Copyright ©

Mindbreeze GmbH, A-4020 Linz, 07.04.2017.

Alle Rechte vorbehalten. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Diese Unterlagen sind streng vertraulich. Durch die Übermittlung und Präsentation dieser Unterlagen alleine werden keine Rechte an unserer Software, an unseren Dienstleistungen und Dienstleistungsergebnissen oder sonstigen geschützten Rechten begründet.

Die Weitergabe, Veröffentlichung oder Vervielfältigung ist nicht gestattet.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung, z. B. Benutzer/-innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

# Inhalt

<b>1. Website Search</b>	<b>4</b>
<b>2. Leistungsumfang - Mindbreeze InSite</b>	<b>4</b>
2.1. Nutzen: Finden von Informationen	4
2.1.1. Crawlten Ihrer Webseite	4
2.1.2. Analysieren/Filtern der Informationen der Webseite	5
2.1.3. Einbettungscode	5
2.1.4. Finden	5
2.1.5. Abfragesprache	5
2.1.6. Ranking	6
2.1.7. Navigation	6
2.1.8. Option: Verschlüsselte Kommunikation	6
2.2. Nutzen: Einfachste Anpassung: Self-Service Portal	7
2.2.1. Anmelden bei Mindbreeze InSite	7
2.3. Nutzen: Überall. Jederzeit. Barrierefrei.	7
2.3.1. Zugang jederzeit und überall	7
2.3.2. Zugang mit Hilfstechnologien	7
2.3.3. In 19 Sprachen verfügbar	7
<b>3. Technische Informationen</b>	<b>8</b>
3.1. Verfügbarkeitszeiten (Service Levels)	8
3.2. Unterstützte Browser	8
3.3. Anzahl der zu indizierenden Seiten	8
3.4. Anzahl der Suchabfragen	8
<b>4. Sicherheit</b>	<b>8</b>

# 1. Website Search

Eine zuverlässige und punktgenaue Suche für Ihre Webseite ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für Unternehmen. Der Schlüssel zu mehr Interessenten und Kunden liegt in einem perfekten Service- und Informations-Angebot über das Unternehmen und seine Produkte auf der Webseite.

Mindbreeze InSite bietet zuverlässige und punkt-genaue Suchen für Webseiten. Mit nur zwei Schritten kann in jede HTML Seite mittels JavaScript Mindbreeze InSite integriert werden.

Die Information Pairing Technologie von Mindbreeze erlaubt darüber hinaus durch maßgeschneiderte Einbettungscodes (HTML, Javascript), dass Inhalte auf Ihrer Webseite such-basiert angezeigt und eingebettet werden. Dadurch entfällt die oftmals sehr aufwändige Wartung von Seiten übergreifenden Informationen. Beispielsweise können dadurch Inhalte Ihres Blogs auf Ihrer Webseite eingebunden werden. Mindbreeze InSite stellt dabei sicher, dass die Inhalte aktuell (tagesaktuell) verfügbar sind.

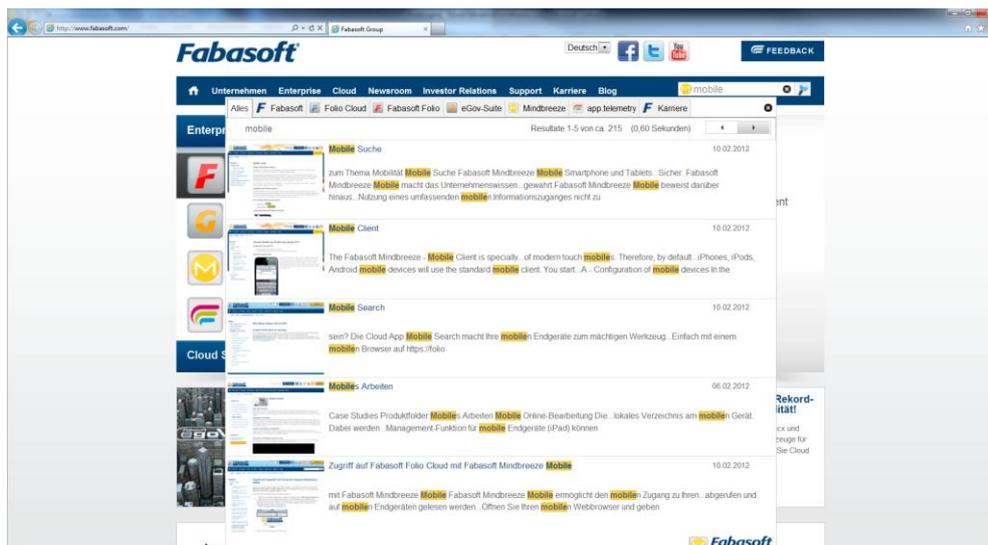


Abbildung 1: Mindbreeze InSite

## 2. Leistungsumfang - Mindbreeze InSite

### 2.1. Nutzen: Finden von Informationen

#### 2.1.1. Crawl Ihrer Webseite

Mindbreeze InSite lädt die öffentlichen Inhalte Ihrer Webseite herunter. Es werden dabei vom Crawler nur entsprechend dem Robotstxt Standard (<http://www.robotstxt.org/robotstxt.html>) erlaubte Inhalte heruntergeladen. Diese Inhalte werden anschließend in den Fabasoft Rechenzentren aufbereitet und entsprechende Indices werden erstellt.

Der Crawler (Bot) lädt Inhalte via den HTTP und HTTPS Protokoll, entsprechend der Verfügbarkeit der Daten auf Ihrer Webseite, herunter.

### 2.1.2. Analysieren/Filtern der Informationen der Webseite

Filter für die folgenden Dateiformate werden unterstützt

**Microsoft Office:**

- Versionen
  - Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Version 2000 bis 2007
  - Microsoft Office: Microsoft Excel, Version '97 bis 2007
  - Microsoft Outlook 2003 - 2007
- Formate: PST, MSG, DOC, PPT, XLS, DOCX, PPTX, XLSX

**Mail:** MBOX, EML

**Kalender:** ICS

**Kontakte:** VCF

**Open Document Format:** ODT, ODS, ODP

**Open Office:**

- Versionen
  - OpenOffice.org Version 1.1 bis 3.2
  - OpenDocument Version 1.0
- Formate: SXC, SXD, SXI, SXW

**Textdateien:** TXT

**Images:** BMP, GIF, JPEG, JPG, PNG, TIF, TIFF, PNM, PGM, PPM, PBM, SVG

**Web:** HTML: CFM, HTM, HTML / XHTML: XHT, XHTML

**Audio:** MP3, AU, AIF, WAV, MID

**E-Book:** EPUB

### ASCII- und ANSI-basierende Textdateien (UTF-8)

**Dateiarchive:** ZIP, JAR

**Weitere unterstützte Formate:** PDF (Adobe PDF Format), RTF, URL, XML, RDF, FLV (Flash-Video)

### 2.1.3. Einbettungscode

Der zur Einbettung in eine Webseite nötige Einbettungscode wird vom Self-Service Portal zur Verfügung gestellt und die nötigen Schritte zur Umsetzung erklärt.

### 2.1.4. Finden

Suchabfragen werden von Mindbreeze InSite Service in den Fabasoft Rechenzentren beantwortet und dem Benutzer durch den Mindbreeze InSite Client dargestellt.

Eine Darstellungsanpassung für die jeweilige Webseite ist durch die Web Administratoren der jeweiligen Seite einfach zu bewerkstelligen. Entsprechende Anpassungsmöglichkeiten werden von Mindbreeze InSite zur Verfügung gestellt.

Das Mindbreeze Logo im Suchfeld und das Mindbreeze Powered-by-Logo im Suchergebnis sind zwingende Bestandteile des Service-Angebots. Beide Logos müssen für den Benutzer sichtbar bleiben.

### 2.1.5. Abfragesprache

Mindbreeze InSite verfügt über eine intuitive, von Internet-Suchmaschinen bekannte Abfragesprache.

Mindbreeze InSite bietet eine Möglichkeit für die exakte Suche nach einem Wort („Wortbasierte Suche“) bzw. nach einer Wortgruppe („Phrasensuche“). Dabei werden nur mehr jene Ergebnisse angezeigt, die den gesuchten Begriff (einzelnes Wort oder Phrase) als Ganzes enthalten.

Standardmäßig werden alle durch Leerzeichen getrennten Suchbegriffe über eine logische UND-Verknüpfung an die Suchmaschine weitergegeben. Eine Suche nach ganzen Phrasen kann über die Eingabe von Anführungsstrichen abgesetzt werden. Die Ergebnisse können durch den Dateityp (Endung) sowie nach Metadaten eingeschränkt werden (siehe Benutzerhandbuch).

Zusätzlich zu der automatischen UND Verknüpfung können boolesche Operatoren, wie „AND“ bzw. „OR“, sowie Klammerungen verwendet werden, um noch detaillierter nach Objekten suchen zu können.

Die Wortnähe kann mittels „NEAR“ verwendet werden um jene Treffer bevorzugt anzuzeigen deren beide Suchwörter näher beisammen stehen.

Die Suche führt in einem Spezialfall eine sogenannte „Wildcard“-Suche durch. Für die Suche im Metadatum „Titel“ werden implizite Wildcards am Anfang und am Ende des Suchbegriffes unterstützt. Die Suche zum Beispiel nach „report“ liefert für das Metadatum „Titel“ also Ergebnisse für \*report\*.

### 2.1.6. Ranking

Die Ergebnisse werden bei der Suche innerhalb der Kategorie nach semantischer Relevanz oder auch chronologisch sortiert, wobei wichtigere oder aktuellere Elemente zuerst angezeigt werden. Bei der chronologischen Sortierung wird das Datum der letzten Änderung herangezogen.

Alternativ kann ein Ranking-Algorithmus gewählt werden, der mehrere Kriterien, unter anderem die Anzahl und die Position des Suchbegriffes innerhalb des gefundenen Dokumentes heran zieht („inhaltsbasiertes Ranking“), um einen Rang für die Qualität des Suchergebnisses zu berechnen. Bei der Suche mit mehreren Phrasen wird die Nähe der gefundenen Begriffe zueinander berücksichtigt, wie auch beim Suchen mit dem Schlüsselbegriff „NEAR“.

Das Ranking kann durch ändern des Relevanzmodells (im Rahmen der verfügbaren Parameter) auf spezifische Bedürfnisse, Webseiten und deren Inhalte angepasst werden.

### 2.1.7. Navigation

Mindbreeze InSite ermöglicht eine einfache und sehr schnelle Navigation durch die Ergebnisse der Suche mittels der im Kontext mit den Suchergebnissen angebotenen Navigationselemente. Diese sind einerseits die Schaltflächen zum Blättern und andererseits die dynamisch und online berechneten Teilungen. Damit wird ein als „Facette/Drill-Down“ bezeichnetes Verfahren zur schnellen Navigation ermöglicht. Auch bei nicht guter Kenntnis des Gesuchten (wenig Suchbegriffe) ist es damit möglich, einfach und schnell zum Ergebnis zu navigieren.

### 2.1.8. Option: Verschlüsselte Kommunikation

Die Kommunikation von einem Endgerät zu Mindbreeze InSite kann via http oder auch immer verschlüsselt via HTTPS erfolgen. Im Fall der Verwendung von HTTPS URLs für alle vom Einbettungscodes verwendeten URLs wird sichergestellt dass, die zwischen dem Endgerät und Mindbreeze InSite übertragen Daten, nicht von dritten gelesen werden können.

Die Verschlüsselung erfolgt über den Technologiestandard HTTPS, der von allen Webbrowser Endgeräten unterstützt wird.

## 2.2. Nutzen: Einfachste Anpassung: Self-Service Portal

### 2.2.1. Anmelden bei Mindbreeze InSite

Die Anmeldung am Mindbreeze InSite Self-Service erfolgt über Ihre Registrierung bei Fabasoft Folio Cloud.

#### Anmeldung mit E-Mail-Adresse und Passwort:

Wenn Sie sich bei Fabasoft Folio Cloud mit einer gültigen E-Mail-Adresse registrieren, können Sie dabei auch ein Anmelde-Passwort angeben. Bei jeder Anmeldung werden Sie dann aufgefordert, die E-Mail-Adresse und das Passwort einzugeben, das Sie bei der Registrierung verwendet haben. Das Passwort ist auch jederzeit über Fabasoft Folio Cloud änderbar.

#### Anmeldung mit OpenID:

Sie haben die Möglichkeit, sich bei Fabasoft Folio Cloud mit einer gültigen OpenID zu registrieren.

Sie erhalten eine gültige OpenID bei einem entsprechenden OpenID-Provider im Internet (z.B. [www.myopenid.com](http://www.myopenid.com)).

Ein Nutzer kann sich bei Fabasoft Folio Cloud mit einer OpenID anmelden, die er bei einem OpenID-Provider im Internet (z.B. [www.myopenid.com](http://www.myopenid.com)) eingerichtet hat. OpenID ist ein Standard für die Nutzer-Authentisierung, der auch von anderen Internet Service Providern unterstützt wird (z.B. [www.flickr.com](http://www.flickr.com)).

#### **Use-Cases für die Anmeldung bei Fabasoft Folio Cloud**

- Bei Fabasoft Folio Cloud mit E-Mail-Adresse und Passwort anmelden
- Bei Fabasoft Folio Cloud mit einer OpenID anmelden

## 2.3. Nutzen: Überall. Jederzeit. Barrierefrei.

### 2.3.1. Zugang jederzeit und überall

Der Zugriff auf Mindbreeze InSite ist zu jeder Zeit möglich (24 Stunden pro Tag, 7 Tage in der Woche), unter Berücksichtigung der definierten Verfügbarkeitszeiten (Service Levels).

### 2.3.2. Zugang mit Hilfstechnologien

Der Zugriff auf die Suchresultate wird ständig mit Hilfstechnologien, wie Screenreadern und Braille-Tastaturen getestet. Sämtliche Funktionen sind verfügbar und mit sprechenden Bezeichnungen versehen.

### 2.3.3. In 19 Sprachen verfügbar

Die Mindbreeze InSite Benutzerschnittstelle ist in folgenden Sprachen verfügbar:

Englisch, Deutsch, Italienisch, Französisch, Bulgarisch, Chinesisch (vereinfacht), Holländisch, Indonesisch, Japanisch, Kroatisch, Norwegisch, Portugiesisch, Rumänisch, Serbisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ungarisch und Russisch.

Jeder Nutzer kann damit die Benutzerschnittstelle in seiner Muttersprache angezeigt bekommen.

## 3. Technische Informationen

### 3.1. Verfügbarkeitszeiten (Service Levels)

Fabasoft betreibt Mindbreeze InSite im Rechenzentrum in einer hochverfügbaren Installation. Alle Komponenten werden dabei redundant in beiden aktiven Rechenzentren betrieben.

Der Rechenzentrumsbetrieb erfolgt grundsätzlich 7 x 24 Stunden pro Woche, 52 Wochen pro Jahr. Für die Verfügbarkeit des Rechenzentrumsbetriebs wird zwischen Kernzeit und Randzeit unterschieden. Die Kernzeit ist an österreichischen Werktagen (Montag bis Freitag) in der Zeit von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr (MEZ/MESZ), die Randzeit ist die restliche Zeit.

Im Rahmen der Verfügbarkeit des Rechenzentrumsbetriebs sind zwei Varianten vorgesehen:

- Verfügbarkeit von 99,7% in der Kernzeit pro Beobachtungszeitraum (Quartal)
- Verfügbarkeit von 99,0% in der Randzeit pro Beobachtungszeitraum (Quartal)

Ein Bericht über die Verfügbarkeit von Mindbreeze InSite wird unter <http://www.mindbreeze.com/produkte/insite/monitoring-reports.html> zur Verfügung gestellt.

### 3.2. Unterstützte Browser

- Internet Explorer 8 (Window Vista)
- Internet Explorer 9 (Windows 7, Windows 8)
- Internet Explorer 10 (Windows 8)
- Internet Explorer 11 (Windows 8)
- Firefox 22 (XP, Windows 7, Windows 8, Ubuntu 13.04, Mac OS-X)
- Safari 6 (Mac OS-X)
- Chrome 28 (Windows 7, Windows 8, Mac OS-X)
- Chromium 28 (Ubuntu 13.04)
- iPhone 4/4S/5/iOS6/iOS7
- iPad 2/3/iOS6/iOS7
- Phones/Android 2.3 / 4.1 / 4.2
- Tablets/Android 3.x / 4.1 / 4.2

### 3.3. Anzahl der zu indizierenden Seiten

Die Anzahl der Seiten und Dokumente (wie beispielsweise Office oder PDF Dokumente) der Website definieren die Anzahl der zu indizierenden Seiten.

Wenn 90% des Seiten-Kontingents des jeweiligen Pakets konsumiert wurden, wird eine E-Mail Notifizierung an die angegebene E-Mail Adresse verschickt.

### 3.4. Anzahl der Suchabfragen

Als Suchanfrage wird jede Anfrage gegen das Client/Query Service des Cloud Service für den jeweiligen Tenant gezählt. In monatlichen Reports werden sowohl die Anzahl als auch die Suchbegriffe angeführt. Damit ist eine Kontrolle des bereits konsumierten Kontingents möglich.

Wenn 90% des Suchabfragen-Kontingents des jeweiligen Pakets konsumiert wurden, wird eine E-Mail Notifizierung an die angegebene E-Mail Adresse verschickt.

## 4. Sicherheit

**ISO 9001**

Die Fabasoft-Gruppe ist seit Februar 2002 ISO 9001 zertifiziert. Die ISO 9001 ist eine internationale Norm, die Standards vorgibt, nach denen die Abläufe in einem Unternehmen zu gestalten sind und modellhaft das gesamte Qualitätsmanagementsystem beschreibt. Dadurch soll sichergestellt werden, dass Kunden die erwartete Qualität erhalten, wobei Qualität in diesem Zusammenhang bedeutet, den festgelegten bzw. vorausgesetzten Anforderungen der Kunden in höchstem Maße zu entsprechen. Die Norm folgt dabei folgenden acht Grundsätzen:

- Kundenorientierung
- Verantwortlichkeit der Führung
- Einbeziehung der beteiligten Personen
- Prozessorientierter Ansatz
- Systemorientierter Managementansatz
- Kontinuierliche Verbesserung
- Sachbezogener Entscheidungsfindungsansatz
- Lieferantenbeziehungen zu gegenseitigen Nutzen

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems und die folgende jährliche Überprüfung durch eine externe Prüfanstalt bedeuten für Fabasoft transparente Prozesse, raschere Erkennung von Schwachstellen sowie Klarheit in Kompetenz und Verantwortung. Ein gelebter kontinuierlicher Verbesserungsprozess garantiert eine stetige Weiterentwicklung von Fabasoft in Sachen Qualität und Sicherheit.

### **ISO 27001**

Fabasoft ist seit Juli 2007 ISO 27001 zertifiziert. Die ISO-Norm 27001 ist ein weltweit anerkannter Standard für die Bewertung der Sicherheit von IT-Umgebungen. Der Gültigkeitsbereich der Zertifizierung von Fabasoft spezifiziert die Anforderungen an ein vollständiges Informationssicherheitsmanagement in Bezug auf alle IT- und Geschäftsprozesse sowie alle sensitiven Informationen des Unternehmens.

In der Funktion als Dienstleister hält Fabasoft auch sensible und geschäftsrelevante Daten von Kunden. Vertraulichkeit und Verfügbarkeit der Information sind daher wichtige Voraussetzungen für den erfolgreichen Geschäftsbetrieb und die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Die ISO-27001-Zertifizierung bedeutet für die Kunden die Einhaltung von klar definierten technischen und sicherheitsbezogenen Standards und damit definierter Service-Levels der Fabasoft-Rechenzentren.

Die regelmäßige interne Überprüfung der im Zuge der ISO 27001 festgelegten Prozesse und Maßnahmen ist die Basis für die Weiterentwicklung der internen IT-Sicherheitsstandards und die kontinuierliche Anpassung an sich verändernde Rahmenbedingungen und Aufgabenstellungen.

Die hohen Anforderungen der ISO-Zertifikate werden jährlich mittels Audit überprüft und nach bestandener Prüfung für ein weiteres Jahr verlängert. Der rund 130 Maßnahmen starke Anforderungskatalog enthält beispielsweise Anweisungen zur Datensicherung, den Umgang mit Information, Backup und Recovery bzw. eine Risikobetrachtung.

### **ISO 20000**

Der Betrieb von Fabasoft Folio Cloud ist auch nach ISO 20000 zertifiziert. Diese Zertifizierung für IT-Service-Management ist eine umfassende Ergänzung zur ISO 27001 für Informationssicherheit und zur Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001. Die ähnlichen Strukturen beider Regelwerke ergeben Synergien und ermöglichen ihre Abbildung in einem integrierten Managementsystem. Nur wenige Unternehmen in Österreich haben alle drei Zertifizierungen (ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001) erfolgreich abgeschlossen.

Die ISO-Norm 20000 ist ein international anerkannter Standard zum IT-Service-Management, in dem die Anforderungen für ein professionelles IT-Service-Management dokumentiert sind. Die ISO 20000 dient als messbarer Qualitätsstandard für das IT-Service-Management (ITSM). Dazu werden in der ISO 20000 die notwendigen Mindestanforderungen an Prozesse spezifiziert und dargestellt, die eine Organisation etablieren muss, um IT-Services in definierter Qualität bereitzustellen und managen zu

können. Die ISO 20000 ist ausgerichtet an den Prozessbeschreibungen, wie sie durch die IT Infrastructure Library (ITIL) des Office of Government Commerce (OGC) beschrieben sind, und ergänzt diese komplementär.

### **ISAE 3402 Type 2**

Der unabhängige Auditor PricewaterhouseCoopers hat für Fabasoft Folio Cloud einen uneingeschränkten ISAE 3402 Type 2 Bestätigungsvermerk ohne Ausnahmen ausgestellt.

Der International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3402) ist der neue internationale Prüfungsstandard, der die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems (IKS) von Dienstleistungsorganisationen beurteilt. Der Standard wurde vom American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) als Nachfolger des SAS 70 Standard geschaffen. Bis ins Jahr 2011 wurde Fabasoft nach den SAS 70 Type II-Berichtstandards des AICPA geprüft.

ISAE 3402 zielt darauf ab, das interne Kontrollsystem einer Organisation umfassend zu testen und hinsichtlich seiner Effektivität im Detail zu bewerten. Die Prüfung erfolgt über einen Zeitraum von sechs Monaten. Der ISAE 3402-Prüfbericht beinhaltet die Meinung einer externen Prüfgesellschaft über das Kontrollwesen beim Serviceanbieter, eine Beschreibung der Kontrollpunkte, der Prüfmethode und Kontrollen, Angaben über die Prüfperiode und eine Aussage über die Wirksamkeit der Kontrollen.

### **Physische Sicherheit**

Alle Rechenzentren sind mit Alarmsystemen ausgestattet, die im Falle eines nicht erlaubten Eindringversuches sofort die Exekutive verständigen. Zusätzlich sind die Rechenzentren mit Videoüberwachung und Brandfrühsterkennung bzw. präventivem Brandschutz ausgestattet.

Der Zutritt zu den Rechenzentren ist selbstverständlich nur autorisierten Mitarbeitern gestattet.